

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนอนามัยด่านศรีสุข

อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย สุกี แก้วเก็บคำ

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. สมเกียรติ เกียรติเจริญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

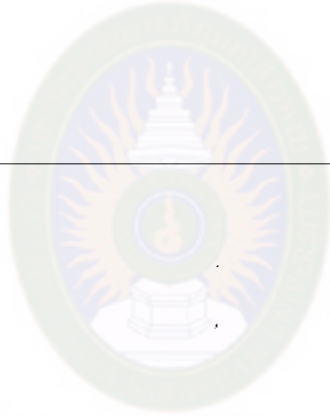
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของผู้ป่วยแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีนอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการ จำนวน 283 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของผู้ป่วยแตกต่างกัน พบว่า โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนอนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพนธัก จังหวัดหนองคาย ที่มีค่าความถี่สูงสุดแต่ละด้าน มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อผู้ป่วยทุกประเภทเหมือนกันโดยไม่แยกอาชีพ หรืออายุของผู้ป่วย ควรมีรถบริการส่งผู้ป่วยหนักหรือฉุกเฉิน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำสถานีนอนามัยมากกว่าปัจจุบัน ควรมีการติดตามอาการผู้ป่วยจนผู้ป่วยหาย และควรมีการอบรมประชาชนบ่อยๆ ให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสุขภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : The Satisfaction of the People towards the Service of Dan Srisook Public Health Center, Photak District, Nongkhai Province

Author : Mr. Sugee Keowkepkhum

Degree : M. P. A.

Advisor : Asist. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010

ABSTRACT

The purposes of this study were to study and to compare the satisfaction of people towards the service of Dan Srisook Public Health Center, Photak District, Nongkhai Province, including their suggestion. This classified in gender, age, occupation and classified patient. The samples were 283 people selected through accidental random sampling technique. The instrument used in the research was five rating scale questionnaire with .89 of reliability. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F- test with the statistic significance at .05 level.

The results of the study were as follows;

1. The overall of the satisfaction of people towards the service of Dan Srisook Public Health Center, Photak District, Nongkhai Province was rated at high level. Considering in aspect, three aspects were rated at high level; they were the equity service, the continuous service and the timely service, two aspects were rated at moderately level; they the progressive service and the amply service, respectively.
2. The comparison of the satisfaction of people towards the service of Dan Srisook Public Health Center, Photak District, Nongkhai Province as overall was not different by the statistic at .05 level.
3. The suggestions of the samples rated by high frequency in each aspect were; the officer should treat all the patients equally, there should be the ambulance for transferring the emergency patients, there should be more officers in the public health center, the patients should be followed up after recovery and the people should be educated about the fundamental health care.